# 苦情項目別件数表　〈2024年度〉

第一フロンティア生命保険株式会社

（単位：件）

| | | 会社に寄せられた苦情 | | | | | 生保協会に寄せられた苦情 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 項目 | 内容 | 第1四半期 | 第2四半期 | 第3四半期 | 第4四半期 | 計 | 第1四半期 | 第2四半期 | 第3四半期 | 第4四半期 | 計 |
| 新契約関係 | 不適切な募集行為 | 1 | 4 | 4 | | 9 | 2 | 3 | 2 | | 7 |
| | 不適切な告知取得 | 0 | 1 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 不適切な話法 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 2 | 0 | 0 | | 2 |
| | 説明不十分 | 29 | 22 | 12 | | 63 | 2 | 2 | 0 | | 4 |
| | 事務取扱不注意 | 82 | 65 | 62 | | 209 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約確認 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約引受関係 | 2 | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 証券未着 | 21 | 21 | 21 | | 63 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他新契約関係 | 180 | 207 | 171 | | 558 | 0 | 0 | 2 | | 2 |
| | 計 | 315 | 320 | 270 | | 905 | 6 | 5 | 5 | | 16 |
| 収納関係 | 集金 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 口座振替・送金 | 0 | 6 | 0 | | 6 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 職域団体扱 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料払込関係 | 0 | 0 | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料振替貸付 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 失効・復活 | 0 | 2 | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他収納関係 | 1 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 計 | 1 | 8 | 1 | | 10 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| 保全関係 | 配当内容 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約者貸付 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 更新 | 4 | 2 | 1 | | 7 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 契約内容変更 | 11 | 18 | 16 | | 45 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| | 名義変更・住所変更 | 59 | 54 | 50 | | 163 | 0 | 1 | 0 | | 1 |
| | 特約中途付加 | 5 | 2 | 4 | | 11 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 解約手続 | 179 | 161 | 115 | | 455 | 1 | 1 | 0 | | 2 |
| | 解約返戻金 | 10 | 8 | 5 | | 23 | 3 | 2 | 1 | | 6 |
| | 生保カード・ATM関係 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他保全関係 | 28 | 23 | 13 | | 64 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 計 | 296 | 268 | 204 | | 768 | 5 | 5 | 1 | | 11 |
| 保険金・給付金関係 | 満期保険金・年金等 | 34 | 45 | 52 | | 131 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | 死亡等保険金支払手続 | 48 | 64 | 71 | | 183 | 1 | 2 | 0 | | 3 |
| | 死亡等保険金不支払決定 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 入院等給付金支払手続 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 入院等給付金不支払決定 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | その他保険金・給付金関係 | 37 | 38 | 55 | | 130 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 計 | 119 | 147 | 178 | | 444 | 2 | 2 | 1 | | 5 |
| その他 | 職員の態度・マナー | 31 | 26 | 23 | | 80 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 保険料控除 | 1 | 2 | 9 | | 12 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | 個人情報取扱関係 | 9 | 0 | 4 | | 13 | 1 | 0 | 0 | | 1 |
| | アフターサービス関係 | 275 | 248 | 328 | | 851 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | その他 | 214 | 192 | 182 | | 588 | 0 | 0 | 1 | | 1 |
| | 計 | 530 | 468 | 546 | | 1,544 | 1 | 0 | 1 | | 2 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 総計 | 1,261 | 1,211 | 1,199 | | 3,671 | 14 | 12 | 8 | | 34 |